

# 中国企业出行服务用户体验 研究报告

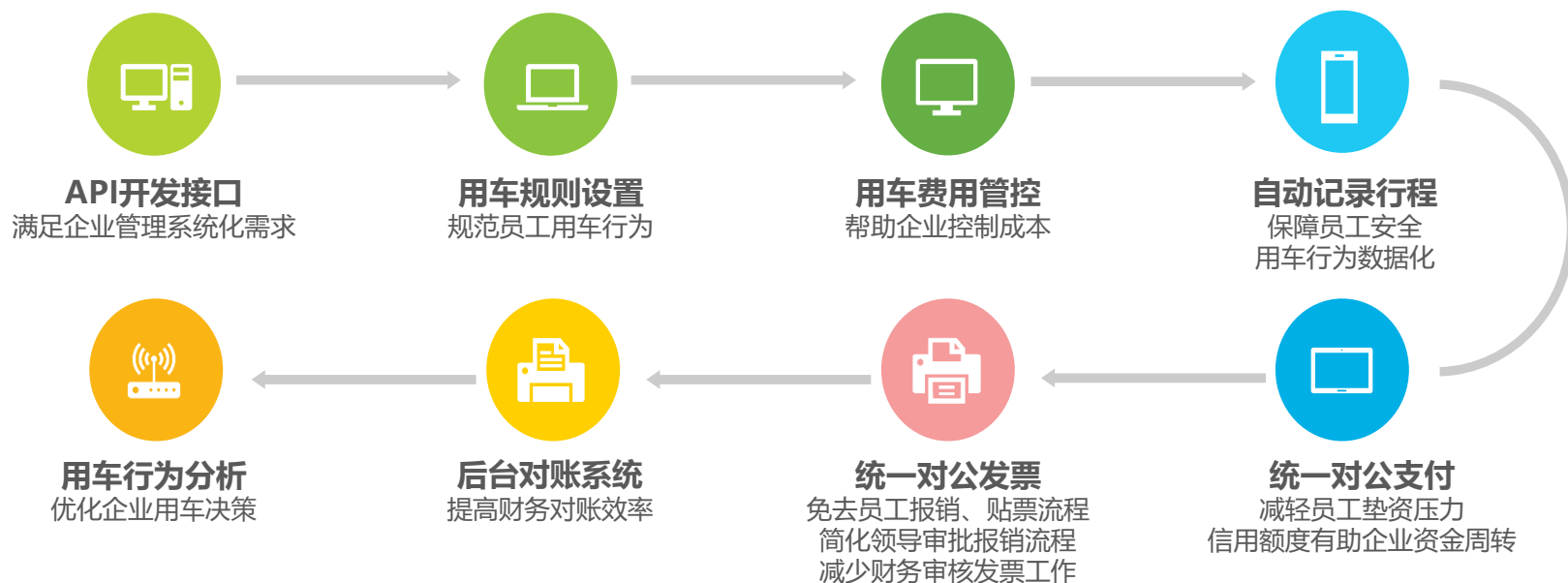
2020年

# 企业出行服务定义

## 企业出行服务界定及特点

本报告中的“企业出行服务”是指以对公方式为企业因公用车提供出行服务及管理服务的数字化企业出行服务模式，具体服务提供商包括滴滴企业版、首汽约车企业服务、神州专车企业服务、曹操绿色公务、高德打车企业版等出行服务平台。企业出行服务立足于解决企业出行管理的痛点提供多种出行管理模块/功能，通过加强企业用车的流程管理、费用管理和数据管理，致力于为企业提供更加完善的企业用车解决方案，实现企业用车场景、管控、支付三位一体。

### 2020年中国企业出行服务特点





## 企业出行服务用户体验发展背景

- 企业对出行智能化管理诉求日益增加，追求标准化和精细化的出行服务。与此同时，员工侧出行服务需求升级，追求便捷、高效、舒适、安全的出行体验。
- 企业出行服务用户体验核心关键点：管理侧关注平台能力，员工侧注重行程服务体验。



## 管理侧企业出行服务用户体验

- 相较于传统用车方式，企业出行服务帮助企业降低出行成本，78.6%的企业表示企业出行服务帮助节省至少5%以上的用车成本。
- 企业出行服务管理侧整体满意度高达95.7%，其中平台数据安全、出行数据、对账结算以及运营能力的满意度最高，同时，企业出行服务的继续使用意愿和推荐意愿均较高。



## 员工侧企业出行服务用户体验

- 企业出行服务在员工侧优势明显，员工无需垫支资金，无需报销贴票，在增强员工幸福感的同时，提高员工效能，平均每月为每位员工节省贴票报销的时间为33分钟。
- 企业出行服务员工侧整体满意度为82.0%，说明企业出行服务在员工侧的认可度也较高。但是车型选择、路线规划、订单响应、位置定位等指标员工侧满意度相对较低，未来有待进一步提升。



## 企业出行服务体验未来发展趋势

- 用车管理更加智能化，管理系统更加定制化，服务更加差异化。
- 随着企业对出行服务要求提高，高品质出行服务将更为普及。
- 企业出行服务与机票/酒店/餐饮协同发展，形成大出行生态。

企业出行服务用户体验发展背景

一

企业出行服务用户体验指标评价体系

二

企业出行服务用户体验分析

三

企业出行服务用户体验未来发展趋势

四

# 企业出行服务发展阶段

## 随着企业出行管理诉求日益提高，企业出行服务平台崛起

在传统的用车阶段，企业出行诉求较为单一，满足出行基本需求即可，企业多通过购买车辆、租用车辆、出租车等方式解决用车问题。随着互联网的发展，网约车服务兴起，企业用车开始追求方便高效、轻资产的出行模式。近几年，随着企业数字化建设的深入，企业开始追求高效而科学的出行管理，专业化的企业出行服务平台迎来发展契机。目前企业出行服务平台主要玩家有滴滴企业版、神州专车企业服务、首汽约车企业服务等，其中滴滴企业版覆盖全国400+城市、服务企业数量30万+，处于行业领先地位。

### 2020年中国企业出行服务行业发展历程

	传统用车阶段	网约车服务阶段	企业出行服务平台阶段
企业用车方式	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>企业</b>：企业自有车辆、长/短期租车/包车</li><li>■ <b>员工</b>：员工线下叫车或者自驾</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>企业</b>：企业自有车辆、长/短期租车/包车</li><li>■ <b>员工</b>：员工线下叫车、<b>线上平台约车</b>、自驾</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>企业</b>：<b>减少或不需要</b>租车/包车/购买自有车辆，<b>统一使用</b>企业出行服务平台车辆</li><li>■ <b>员工</b>：使用<b>企业出行服务平台员工端</b>进行线上叫车</li></ul>
企业用车特点	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>企业</b>：企业购车/日常养护/租车<b>成本高</b>，日常用车<b>管理难</b>，<b>合规差</b>，<b>效率低</b>，费用<b>支出不透明</b>等</li><li>■ <b>员工</b>：用车方式<b>灵活差</b>，<b>先垫资</b>，报销贴票<b>效率低</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>企业</b>：员工用车方式增加，企业购车/日常养护/租车减少，但是用车<b>管理难</b>，<b>合规差</b>、<b>效率低</b>，费用<b>支出不透明</b>等现象依然存在</li><li>■ <b>员工</b>：用车方式<b>灵活性增加</b>，但依然<b>先垫资</b>，报销贴票<b>效率低</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>企业</b>：<b>降低</b>企业购车及运管<b>成本</b>，<b>数智化</b>用车管控，<b>合规性</b>提高，费用<b>支出更透明</b>，<b>多样化服务保障</b>等</li><li>■ <b>员工</b>：用车更<b>灵活</b>，企业垫资，<b>幸福感</b>增强，避免报销，<b>效率高等</b></li></ul>

来源：艾瑞咨询《中国企业出行服务白皮书》、艾瑞咨询自主研究绘制。

# 企业出行服务用户需求特征

## 管理侧-精细化、标准化；员工侧-便捷、高效

对于企业出行服务而言，企业管理侧基于精细化管理的考虑追求企业用车智慧化管理，更加重视用车合规化，希望提高企业出行管理效能。员工侧则希望员工因公用车无需自行垫支资金，并且减少报销贴票以及审批流程，同时，希望在用车过程中体验优质服务。

### 2020年中国企业出行服务用户需求特征

#### 企业用车精细化管理

随着企业用车频次的增高，企业对精细化用车管理需求增加，希望用车审批流程清晰，费用分摊合理明确，并降低企业用车成本

#### 企业用车标准化管理

财务单纯审核发票难以核实出行实际情况，企业希望通过标准化的管理流程来提升用车透明度，减少违规用车行为

#### 企业用车智能化管理

企业希望通过大数据为出行管理决策提供帮助，所以对出行数据的完整获取及深度分析的需求强烈，希望借此实现用车智慧化管理



#### 减轻垫付资金压力

部分企业员工因公出行需求较多，垫付出行款项给其个人造成了较大财务压力，员工希望减轻个人资金压力

#### 减少报销贴票流程

传统出行报销流程需要员工定期提交发票及报销文档，流程上消耗了较多的时间，员工希望内部流程简化，以提高工作效率

#### 期望更优行程体验

员工希望因公出行可满足叫车迅速、用车安全等要求，同时乘车环境舒适整洁，司乘服务更加专业

# 企业出行服务用户体验关键点

## 管理侧关注出行服务平台能力，员工侧注重行程服务体验

对于企业出行服务，管理侧用户体验关键点主要包括企业出行服务平台基本能力、企业出行服务平台产品能力以及企业出行服务平台服务能力；员工侧用户体验关键点主要包括行程前服务体验、行程中服务体验以及行程后服务体验。

### 2020年中国企业出行服务用户体验关键点

#### 企业管理侧

##### 企业出行服务平台基本能力

- **平台运力**：城市覆盖是否广泛、车辆供给是否充足、车型选择是否丰富等
- **运营能力**：车辆调度是否及时、行程路线设计是否合理、用车需求是否及时响应、安全保障是否全面等

##### 企业出行服务平台产品能力

- **规则与权限**：是否可以根据企业需求定制化设定用车规则和管理权限，是否可与企业内部平台对接联动等
- **数据与安全**：平台是否可以确保企业及员工信息安全，企业用车数据维度是否全面，数据获取是否便捷等
- **充值与对账**：充值是否便捷，费用账单是否清晰等

##### 企业出行服务平台服务能力

- **合作流程**：是否支持线上服务，流程是否高效便捷等
- **售后服务**：服务体系是否健全，客服团队是否专业等
- **合作延伸**：平台与企业之间是否可资源共享等

#### 企业员工侧

##### 行程前服务体验

- **出行下单**：用车申请流程是否便捷，叫车操作是否简单，位置定位是否准确，路线规划是否合理等
- **叫车响应**：叫车响应是否及时，车辆到达是否准时等

##### 行程中服务体验

- **车内环境**：车内环境是否舒适、整洁、无异味等
- **司机服务**：司机服务是否专业，驾驶技术是否娴熟，路线选择是否合理，服务态度是否良好等
- **乘车安全**：个人信息是否有效保护，行程中是否具备安全应急措施等

##### 行程后服务体验

- **费用确认**：行程后费用确认是否流程便捷等
- **服务评价**：是否提供完善服务评价及投诉机制等
- **出行数据**：是否可以便捷查询出行订单等

来源：企业客户访谈、艾瑞咨询自主研究绘制。

企业出行服务用户体验发展背景

一

企业出行服务用户体验指标评价体系

二

企业出行服务用户体验分析

三

企业出行服务用户体验未来发展趋势

四



# 企业出行服务用户体验评价体系的搭建

艾 瑞 咨 询

## 通过科学方法搭建企业出行服务用户体验评价指标体系

企业出行服务用户体验评价指标体系搭建主要借助如下三个方法：通过案头研究搭建评价指标体系框架，借助企业客户访谈丰富和完善指标构成和内涵，通过专家小组讨论优化指标体系并确定指标的权重。



### 案头研究

- 通过桌面研究了解企业出行服务平台的业务特点、企业账户的功能设置等信息
- 基于以上信息初步搭建用户体验评价指标体系框架和关键模块



### 企业客户访谈

- 邀请使用企业出行服务的企业出行管理者以及员工进行访谈
- 了解企业出行管理侧以及员工侧在使用企业出行服务过程中的感知关键点，以丰富指标内容和内涵



### 专家小组讨论

- 邀请行业专家通过小组讨论的形式优化指标体系内容
- 并请专家对每个指标进行重要性打分，根据专家打分结果，赋予每个指标的权重

# 用户体验指标体系（管理侧）

## 搭建三层级指标体系，全方位评价管理侧用户体验情况

管理侧用户体验评价指标体系从平台基本能力、平台产品能力、平台服务能力三个方向出发，由11个二级指标、31个三级指标组成，可以全面了解管理侧用户体验情况。

### 2020年中国企业出行服务用户体验评价指标体系（管理侧）



来源：艾瑞咨询自主研究绘制。

# 用户体验指标明细（管理侧）

## 详述三级指标定义，明确管理侧各指标的具体含义

一级指标	二级指标	三级指标	三级指标定义	一级指标	二级指标	三级指标	三级指标定义
平台基本能力	平台运力	城市覆盖	覆盖城市广，满足企业员工在多个城市用车需求	平台产品能力	充值缴费	出行资费水平	平台提供市场上有竞争力的出行服务资费水平
		运力覆盖	车辆供给充足，可全天候、多区域的满足企业员工用车需求			账户充值	平台提供多种支付方式，方便企业充值缴费
		车型多样	车型丰富（如豪华车/商务车/专车/快车等），可以满足多样化出行需求			优惠折扣	平台根据企业消费情况提供差异化的充值/缴费优惠方案
	运营能力	车辆调度	基于算法和管理制度，科学的进行车辆调度，及时满足企业员工用车需求			账户余额提醒	当企业账户余额不足时，平台能够及时进行充值提醒
		行程设计	基于大数据合理的设计行程路线，为企业提供高效率的出行服务		出行数据	出行数据获取	企业可及时、便捷的查询和获取出行订单数据
		安全保障	平台提供多种措施，保障企业出行员工的信息安全和人身安全			出行数据内容	出行明细数据维度丰富，内容清晰易懂
		安全响应	平台提供行程保险服务，遇到事故急速响应并妥善处理			出行数据分析	平台提供出行数据深度分析报告，帮助企业提升出行管理效能
						异常数据识别	平台基于出行大数据提供异常出行订单识别功能
平台产品能力	用车规则设定	出行规则设定	企业可便捷的进行多场景出行规则的设定，如加班/出差/代叫车等		对账结算	出行费用核算	出行费用可以关联到部门或项目，方便企业内部成本核算
		用车规则分配	企业可便捷的为员工分配和更改用车规则			发票开具与获取	企业可便捷的进行发票开具并获取发票，平台支持电子发票，支持专票及普票开具
		员工信息更新	企业新增/修改/取消员工用车权限时，信息可便捷的导入或更新		数据安全	系统信息安全	平台提供全方位的网络及系统安全保障，确保企业信息安全，不被泄露
		平台系统对接	平台支持与企业OA/ERP的对接，方便企业出行管理			权限安全策略	平台账户权限设置科学合理，用户仅可获得自己被授权的出行管理权限和信息
		审批流程设定	企业可根据管理需要设定行程前/行程后/临时用车的审批流程	平台服务能力	合作流程	线上服务支持	平台提供全方位的线上服务支持，如电子合同、注册认证、账号开通、账户充值等
	账户权限管理	用户权限设定	平台提供多种级别权限的账户，方便企业出行管理权限的设置和变更			商务合作流程	平台客户经理的服务优质，商务流程跟进及时
		组织架构设定	企业可根据出行管理的需要，便捷的设置组织架构或者成本中心		售后服务	渠道服务体系	平台拥有包含多种渠道的服务支持体系（热线电话、在线客服等）
						客服服务能力	平台客服团队专业，问题解决及时、高效
					合作延伸	资源合作共赢	平台与企业形成资源互通共享，共同探索新的合作模式，实现商业共赢

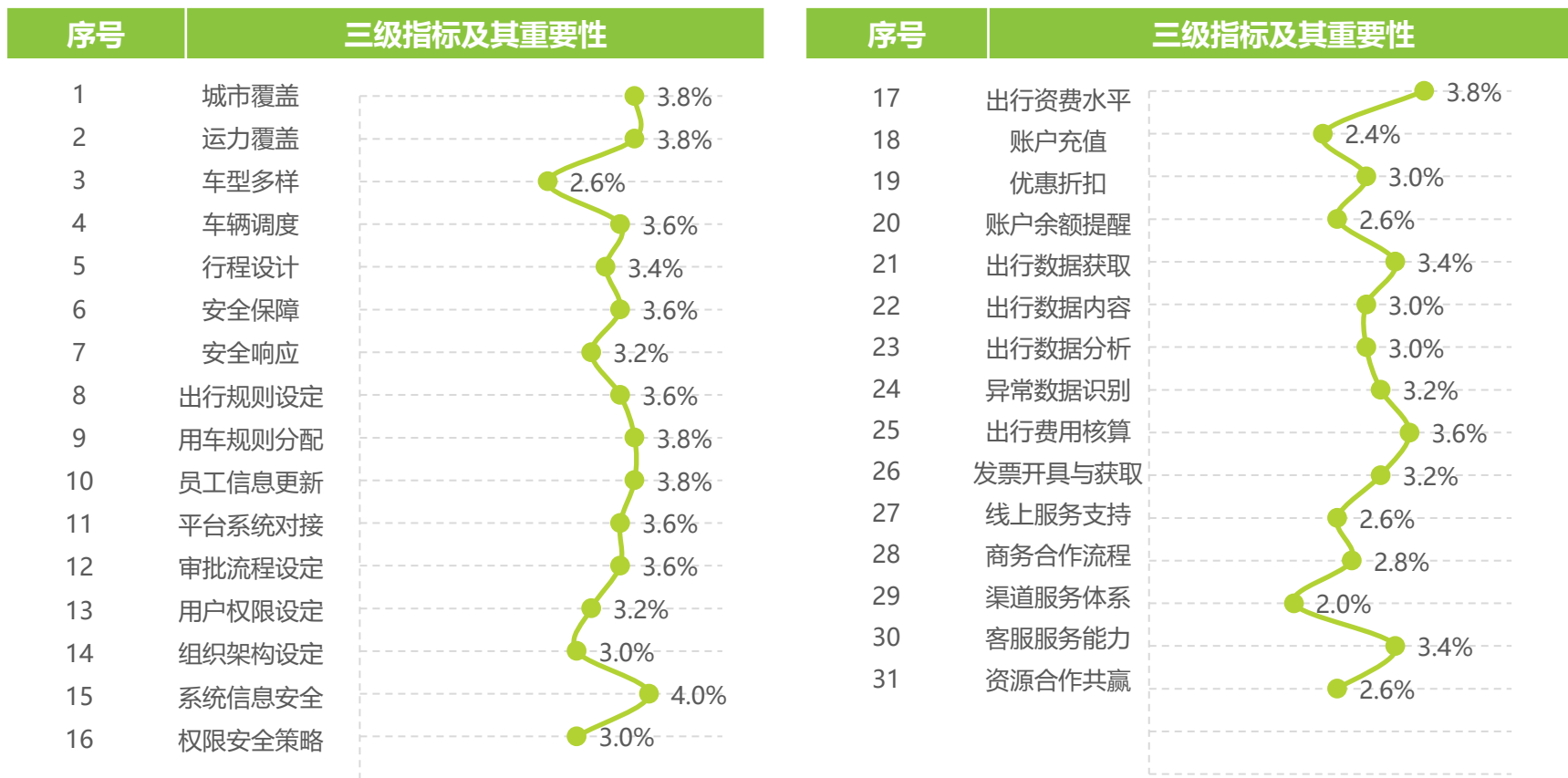
来源：艾瑞咨询自主研究绘制。

# 用户体验指标权重（管理侧）

## 通过指标权重，识别管理侧用户体验关键点

艾瑞邀请企业出行服务领域的专家对管理侧用户体验评价指标体系各三级指标的重要性进行打分，根据专家打分情况为管理侧31个三级指标赋予权重系数。

2020年中国企业出行服务用户体验评价指标权重（管理侧）



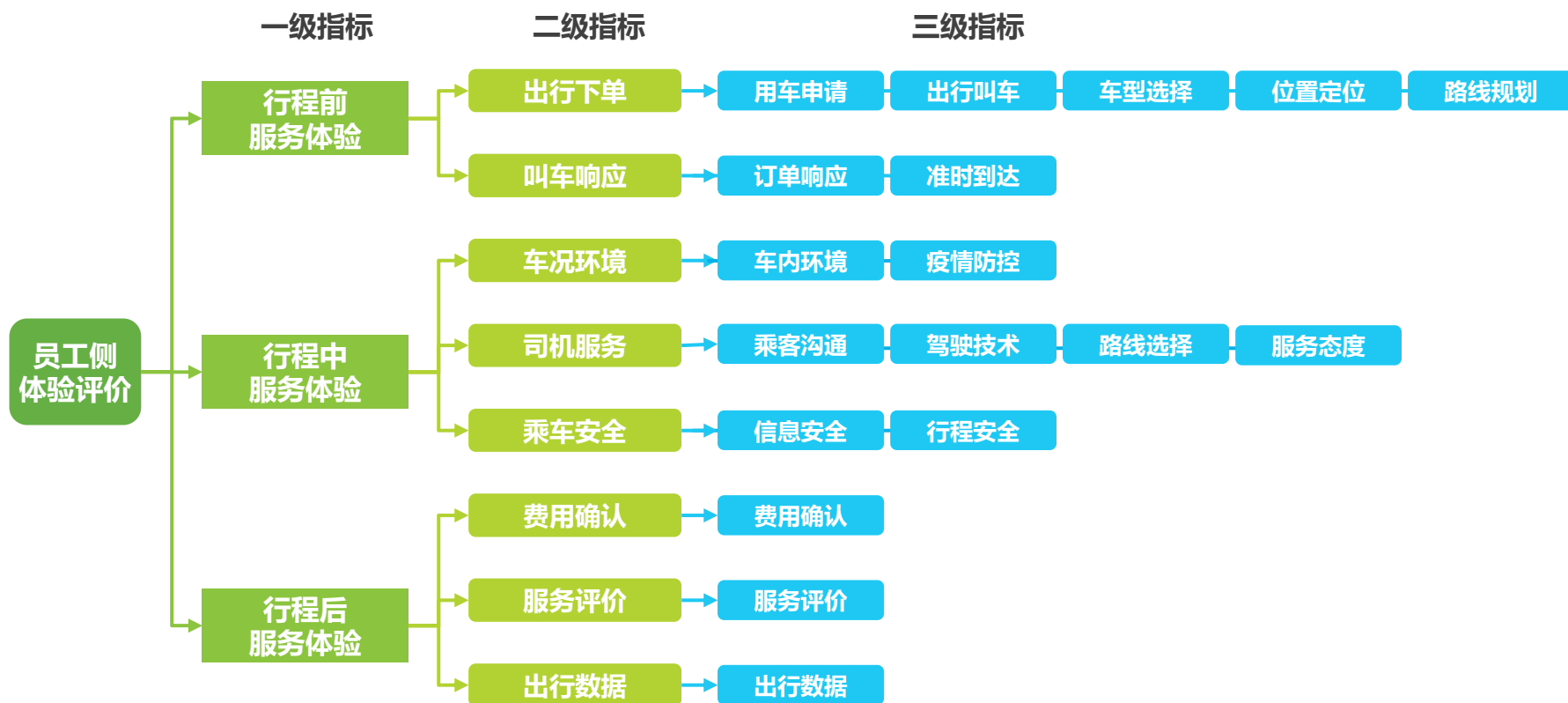
来源：艾瑞咨询自主研究绘制。

# 用户体验指标体系（员工侧）

## 搭建三层级指标评价体系，全方位评价员工侧用户体验

员工侧用户体验指标体系从行程前服务体验、行程中服务体验、行程后服务体验三个场景出发，由8个二级指标、18个三级指标组成，可以全方位了解员工侧用户体验情况。

### 2020年中国企业出行服务用户体验评价指标体系（员工侧）



来源：艾瑞咨询自主研究绘制。

# 用户体验指标明细（员工侧）

## 详述三级指标定义，明确员工侧各指标的具体含义

一级指标	二级指标	三级指标	三级指标定义
行程前服务体验	出行下单	用车申请	因公出行用车无需申请或者申请流程便捷
		出行叫车	因公出行通过APP叫车操作流程便捷
		车型选择	有多种车型可供出行选择（在企业出行规则允许情况下或者员工可自费升级车型）
		位置定位	平台对用户和车辆位置定位准确，app地图展示准确
		路线规划	平台对行程路线规划合理，时间及费用预估准确
	叫车响应	订单响应	用车需求可以随时随地得到快速响应
		准时到达	接单后，车辆准时到达乘客上车地点
行程中服务体验	车况环境	车内环境	车内状况良好，环境舒适、干净整洁
		疫情防控	车内疫情防控措施全面、专业、及时
	司机服务	乘客沟通	司机服务专业，如确认乘客身份及目的地并提醒系好安全带
		驾驶技术	司机驾驶技术娴熟，车辆行驶平稳
		路线选择	司机实际行程路线选择合理
		服务态度	司机态度良好，不打听乘客隐私或接打电话
	乘车安全	信息安全	平台对乘客信息提供有效保护，包括姓名及手机号等
		行程安全	行程中有多项安全举措，比如app上安全提醒和一键报警、行程录音等
行程后服务体验	费用确认	费用确认	行程结束后，费用确认流程便捷
	服务评价	服务评价	平台提供完善的行程服务评价及投诉机制
	出行数据	出行数据	乘客可便捷查询出行订单明细信息

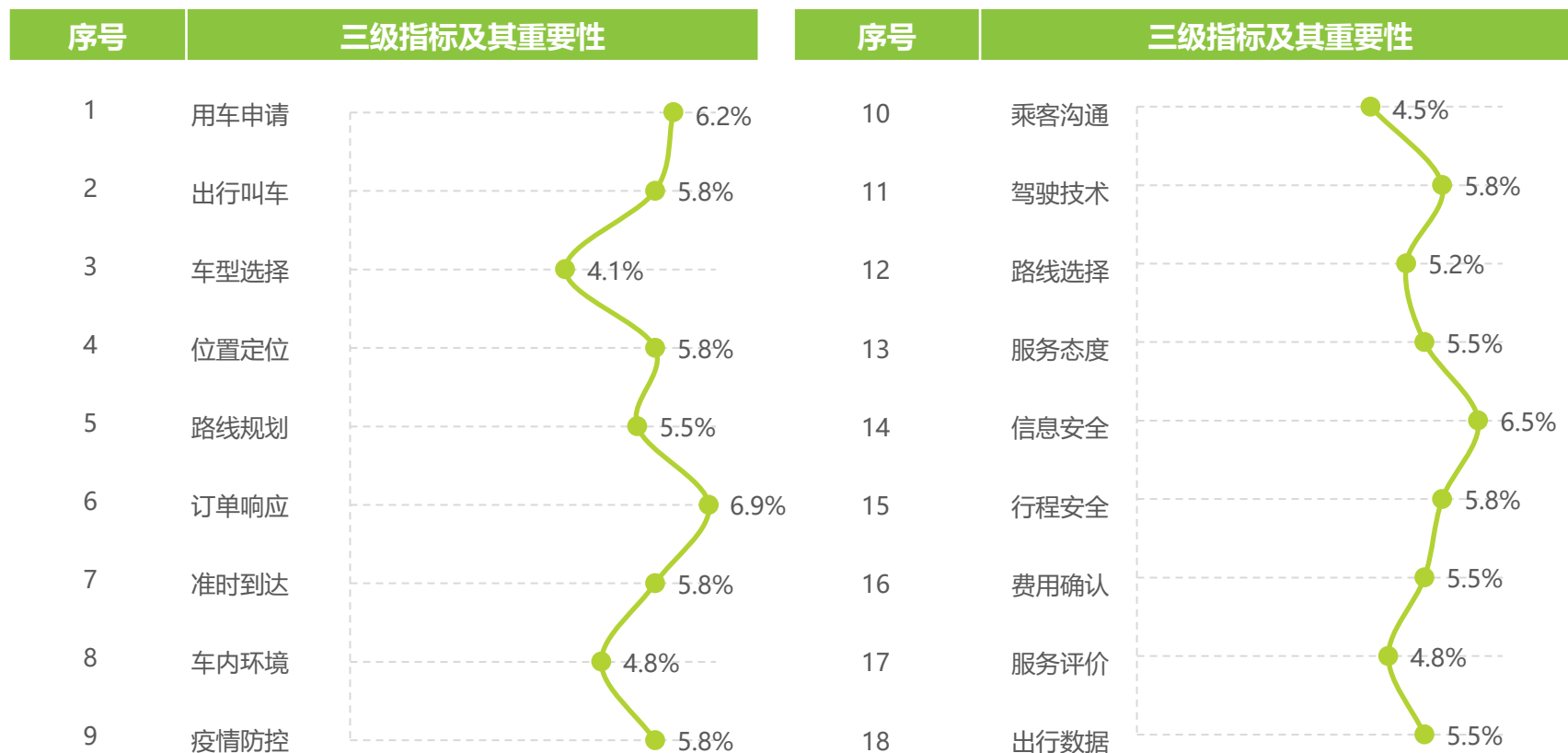
来源：艾瑞咨询自主研究绘制。

# 用户体验指标权重（员工侧）

## 通过指标权重，识别员工侧用户体验关键点

艾瑞邀请企业出行服务领域的专家对员工侧用户体验评价指标体系各三级指标的重要性进行打分，根据专家打分情况为18个三级指标赋予权重系数。

2020年中国企业出行服务用户体验评价指标权重（员工侧）



来源：艾瑞咨询自主研究绘制。

# 用户体验指标体系的应用

## 助力行业服务水平提升，进而提升企业客户服务体验

根据企业出行管理侧和员工侧需求关注点的不同分别搭建对应的用户体验评价指标体系，希望借此洞察企业出行管理侧和员工侧在使用企业出行服务过程中的体验优势和体验痛点，助力企业出行服务平台未来产品功能及服务的改进优化，以期更好的服务于企业的智慧化用车管理，为企业员工提供更优质的出行体验。

### 2020年中国企业出行服务用户体验评价指标体系



来源：艾瑞咨询自主研究绘制。

#### 企业出行服务供应商

- 基于用户体验评价指标体系洞察和分析企业出行服务现有各项服务的短板以及企业用户对平台未来服务提升的诉求，帮助企业出行服务平台进行产品功能和出行服务的改进升级，从而提升市场竞争力

#### 使用企业出行服务的企业客户

- 用户体验评价指标体系可以帮助企业更好的了解和认识企业出行服务，从而在选择企业出行服务供应商时做出更加科学的选择，同时通过带动供给侧的服务水平提升最终促进企业客户体验的提升



企业出行服务用户体验发展背景

一

企业出行服务用户体验指标评价体系

二

企业出行服务用户体验分析

三

企业出行服务用户体验未来发展趋势

四

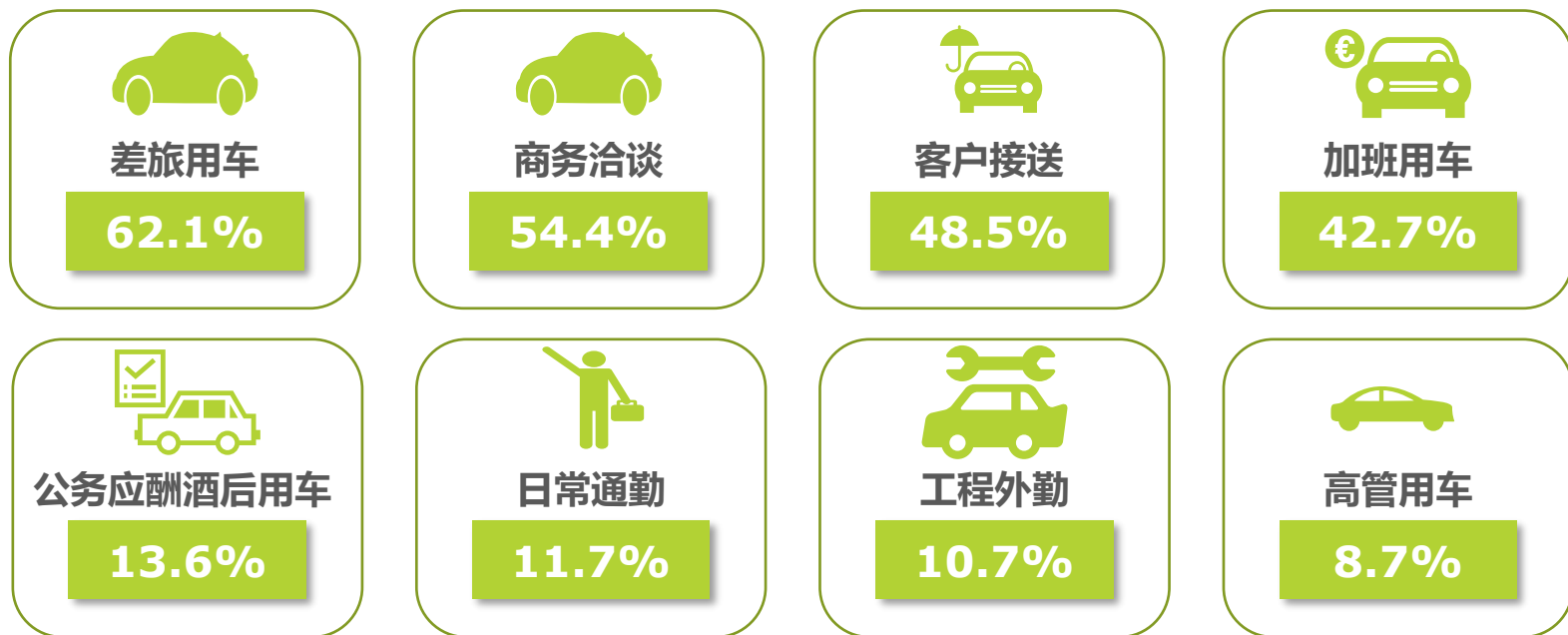
# 企业出行服务用户体验分析——管理侧

# 企业因公出行场景

## 企业因公出行场景丰富多样，出行管理面临巨大挑战

差旅用车、商务洽谈、客户接送以及员工加班用车是企业因公出行最主要的场景。此外，企业因所处行业和领域不同，还有着很多个性化的用车场景和出行诉求，诸如：公务应酬酒后用车（安全出行）、日常通勤用车（员工福利）、工程外勤用车（高效便捷）、高管用车（商务舒适）。出行场景多样性对企业出行管理构成巨大挑战，企业迫切希望通过信息化手段来实现出行管理的高效化和智能化。

### 2020年中国企业因公出行场景



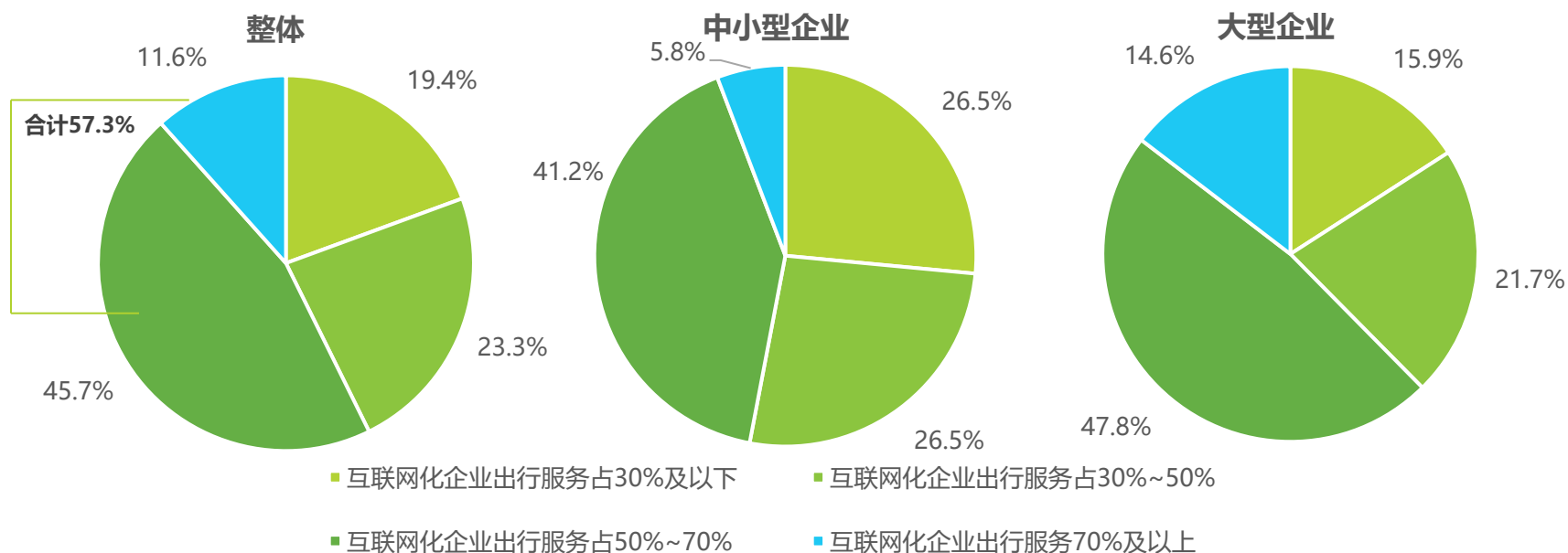
样本：N=103；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

# 企业出行服务使用比例

## 在已使用互联网化出行服务的企业中，其使用比例较高

根据艾瑞咨询的调研结果显示，在已经采用互联网化用车服务的企业中有57.3%的企业其互联网化用车服务占公司整体用车的比例在50%以上，可见互联网化用车服务因其良好效果而在企业内获得较高使用率。互联网化出行服务在大型企业的使用率较高，高达62.4%的大型企业其互联网化用车服务占公司整体用车比例在50%以上；中小型企业中有47.0%的企业以互联网化用车服务为主导，未来市场需求激活空间较大。

2020年中国互联网化企业出行服务占公司整体用车比例



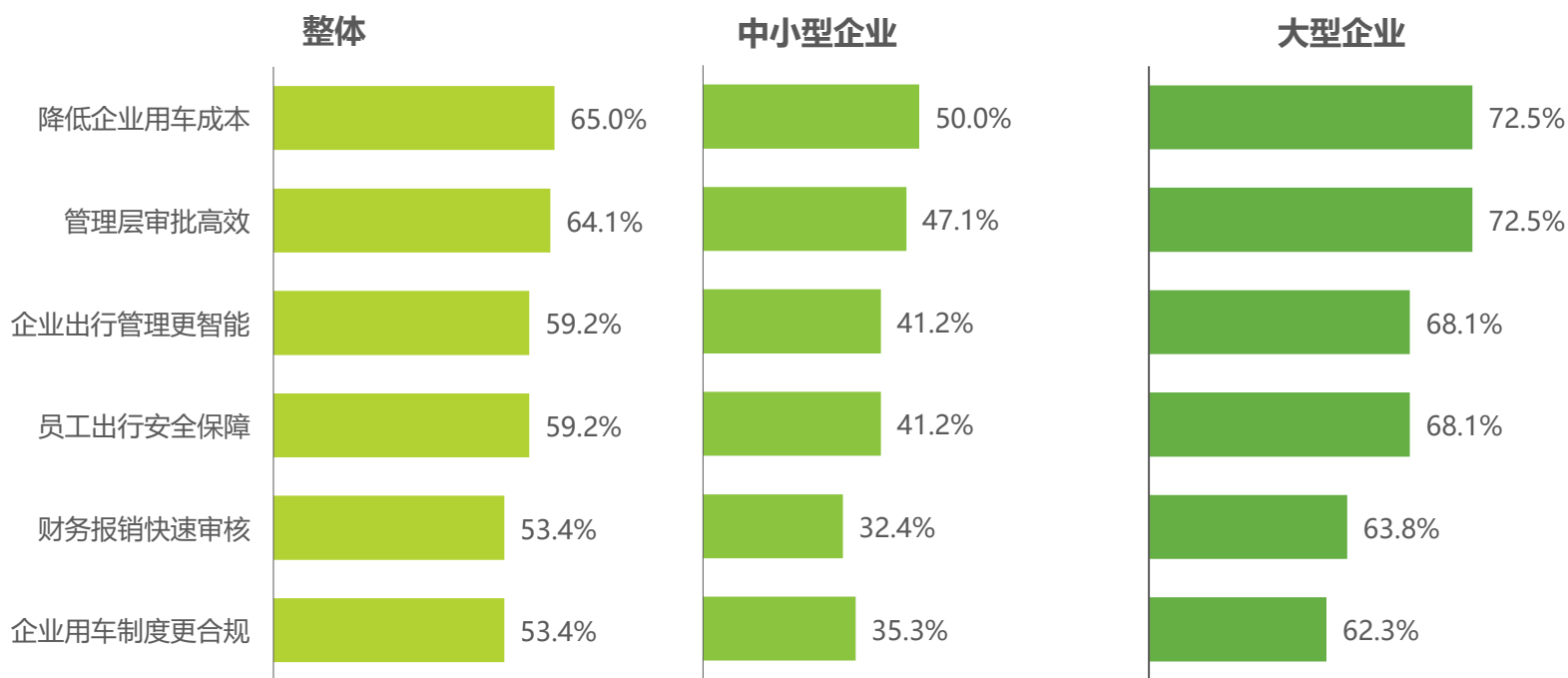
样本：N=103；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

# 企业出行服务优势

## 降低出行成本，提高审批效率

相较于传统用车方式，互联网化企业出行服务在降低企业用车成本、提高管理层审批效率以及帮助企业实现智能化出行管理等方面优势显著。大型企业在此方面感受更为深刻，互联网化企业出行服务帮助企业实现出行服务和管理的集约化、标准化；同样，互联网化企业出行服务可以助力中小企业优化内部管理，提高企业用车的合规性。

2020年企业出行服务相较于传统用车方式的优势（企业管理侧）



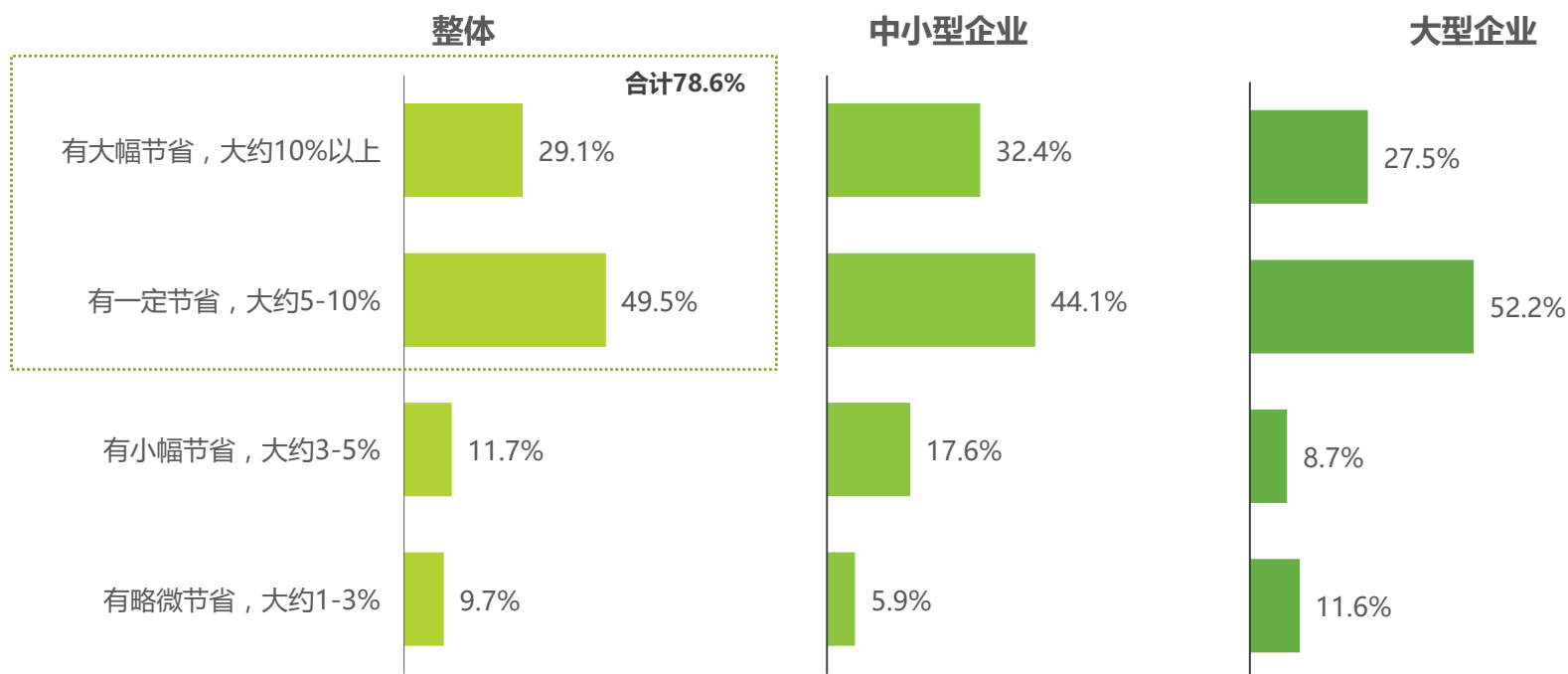
样本：N=103；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

# 企业出行服务优势

## 企业出行服务帮助大多数企业节省至少5%以上的用车成本

从整体来看，相较于传统用车方式，高达78.6%的企业表示每年企业出行服务帮助其节省用车成本在5%以上。52.2%的大型企业每年通过使用企业出行服务节省约5%~10%的用车成本，而中小型企业使用企业出行服务节省用车成本效果同样可观，有32.4%的中小型企业节省用车成本高达10%以上。

2020年企业出行服务相较于传统用车方式帮助企业节省的用车成本



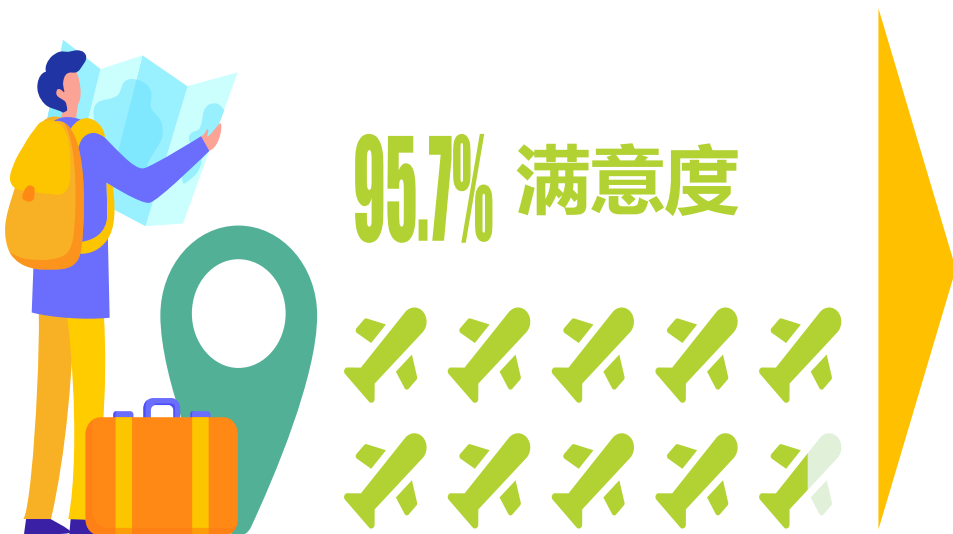
样本：N=103；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

# 企业出行服务用户体验表现

## 企业出行服务管理侧整体满意度高达95.7%

艾瑞咨询调研数据显示，企业出行服务被企业出行管理者广泛认可，企业出行服务管理侧整体满意度高达95.7%。从一级指标角度来看，平台基本能力和平台服务能力满意度较高，均为95.8%，平台产品能力满意度也达到95.5%。

### 2020年企业出行服务整体满意度 (企业管理侧)



### 2020年企业出行服务一级指标满意度 (企业管理侧)

#### 平台基本能力

满意度：95.8%



#### 平台产品能力

满意度：95.5%



#### 平台服务能力

满意度：95.8%



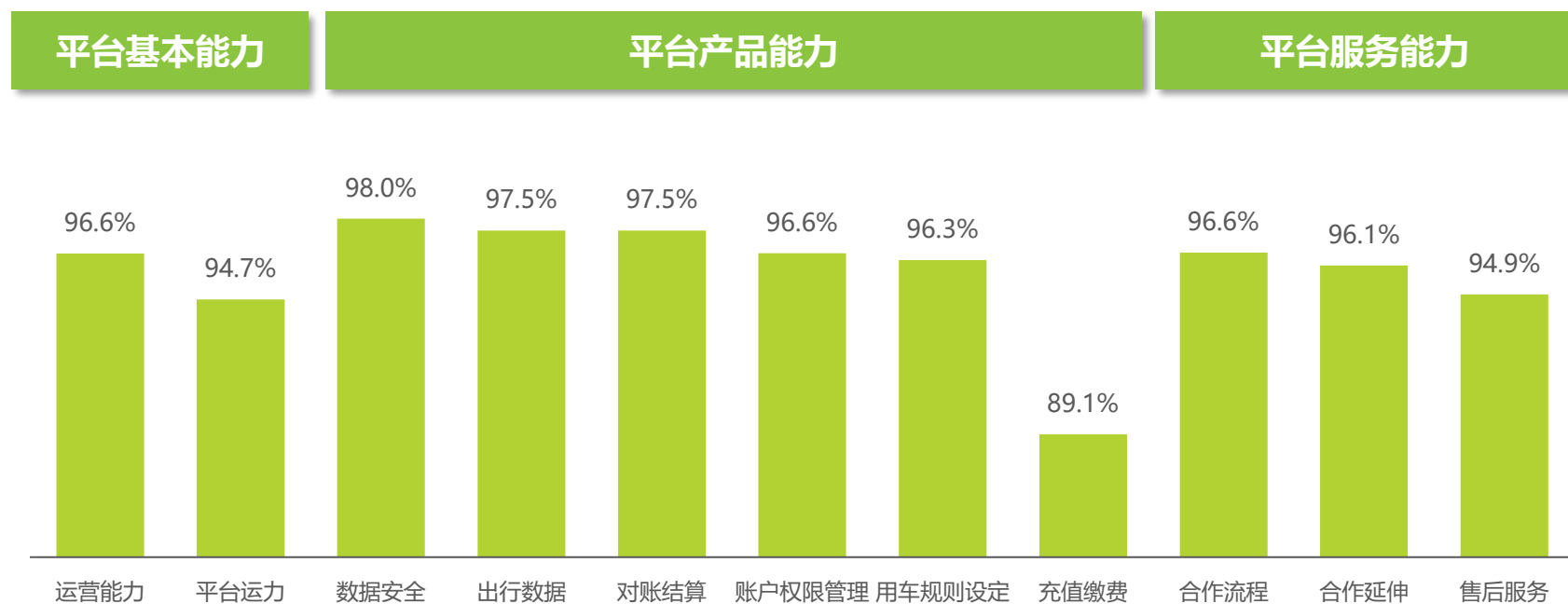
样本：N=103；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

# 企业出行服务用户体验表现

## 数据安全、出行数据、对账结算以及运营能力的满意度最高

企业出行服务管理侧二级指标中，数据安全、出行数据、对账结算以及运营能力等几个指标满意度最高。而充值缴费和平台运力是行业整体的短板，需要进一步补足和提升。

### 2020年企业出行服务二级指标满意度（企业管理侧）



样本：N=103；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

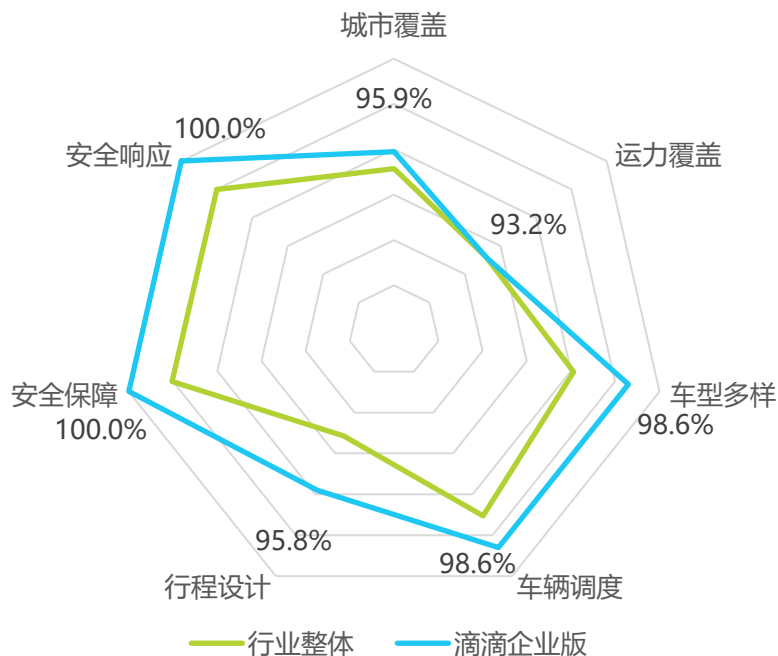


# 企业出行服务用户体验表现

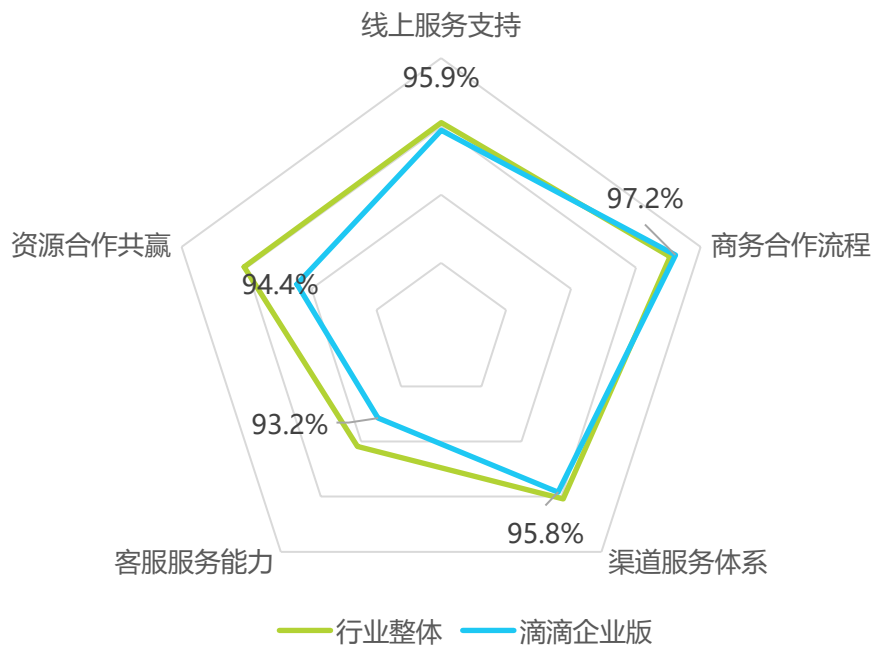
## 行业龙头滴滴企业版在安全保障方面优势明显

平台基本能力各三级指标中，安全响应、安全保障和车辆调度等指标满意度最高。平台服务能力各三级指标中，商务合作流程的满意度最高。滴滴企业版的平台基本能力各三级指标满意度均高于行业整体，其中安全响应和安全保障两个指标满意度更是高达100%。

2020年企业出行服务不同服务商  
平台基本能力三级指标满意度（企业管理侧）



2020年企业出行服务不同服务商  
平台服务能力三级指标满意度（企业管理侧）



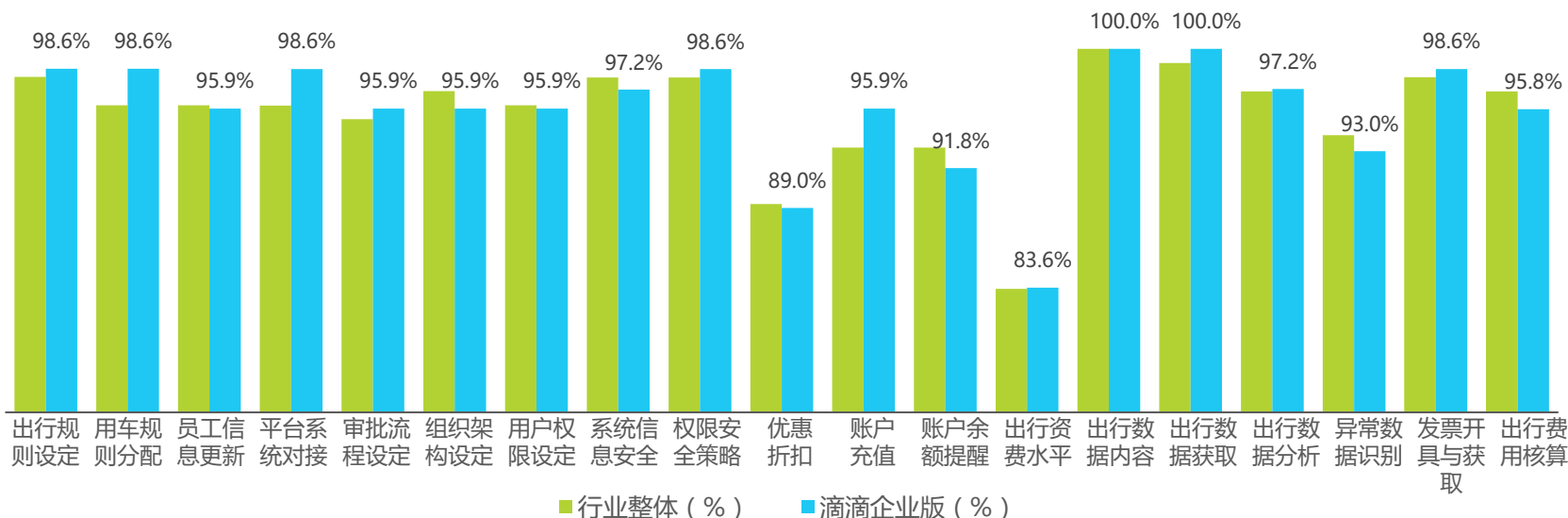
样本：N=103；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

# 企业出行服务用户体验表现

## 滴滴企业版在系统对接、用车规则设定等方面表现突出

平台产品能力各三级指标中，出行数据内容、出行数据获取、出行规则设定、系统信息安全、权限安全策略、发票开具与获取等指标的满意度较为突出，而优惠折扣和出行资费水平是满意度相对较低的指标。对比来看，滴滴企业版在平台系统对接、用车规则分配、账户充值、出行数据获取等指标的表现较行业整体更好，说明滴滴企业版与企业内部系统对接兼容性更强，同时用车规则分配更加便捷，极大提高了企业出行管理人员的工作效率。

2020年企业出行服务不同服务商平台产品能力三级指标满意度（企业管理侧）



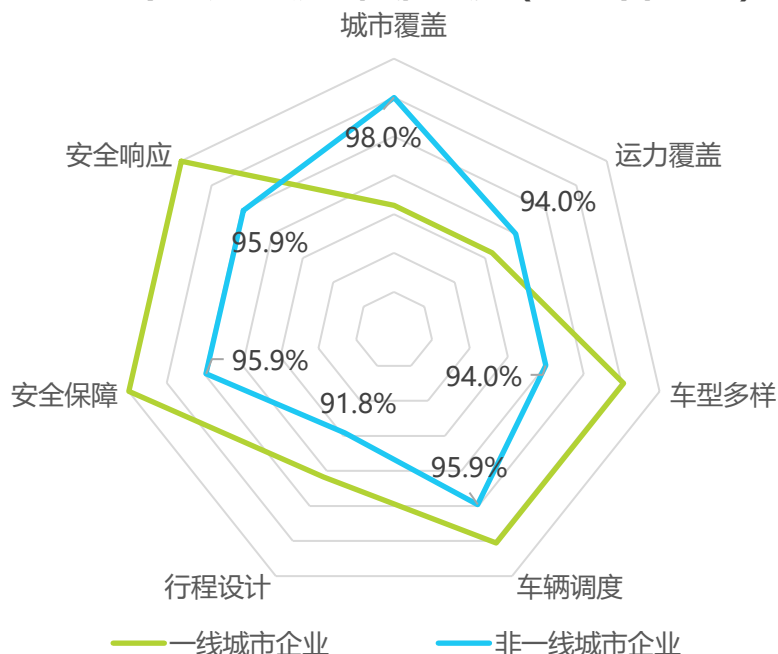
样本：N=103；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

# 企业出行服务用户体验表现

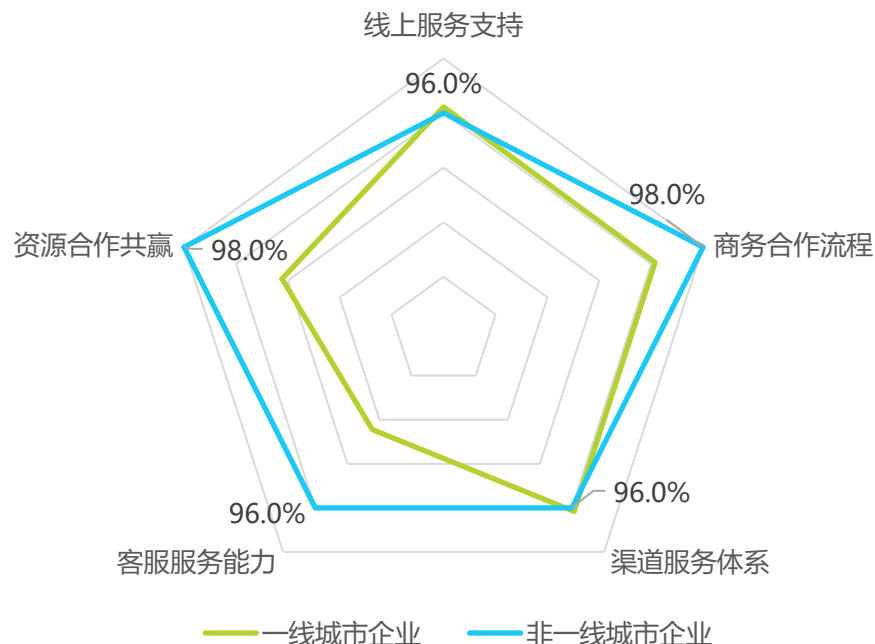
## 相对非一线城市企业，一线城市企业对平台基本能力更为满意

对比来看，非一线城市企业对企业出行服务平台的基本能力的评价要更低，而对服务能力的评价要更高，说明企业出行服务平台应加强非一线城市的运营管理能力，包括车型多样性、车辆调度、安全保障与响应等等。企业出行服务平台集聚了众多企业用户，可以有效帮助商业资源相对匮乏的非一线城市企业之间实现商业的互通互联，因此非一线城市企业对企业出行服务平台在资源合作共赢方面的评价要更高。

2020年企业出行服务不同城市级别企业  
平台基本能力三级指标满意度（企业管理侧）



2020年企业出行服务不同城市级别  
平台服务能力三级指标满意度（企业管理侧）



样本：N=103；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

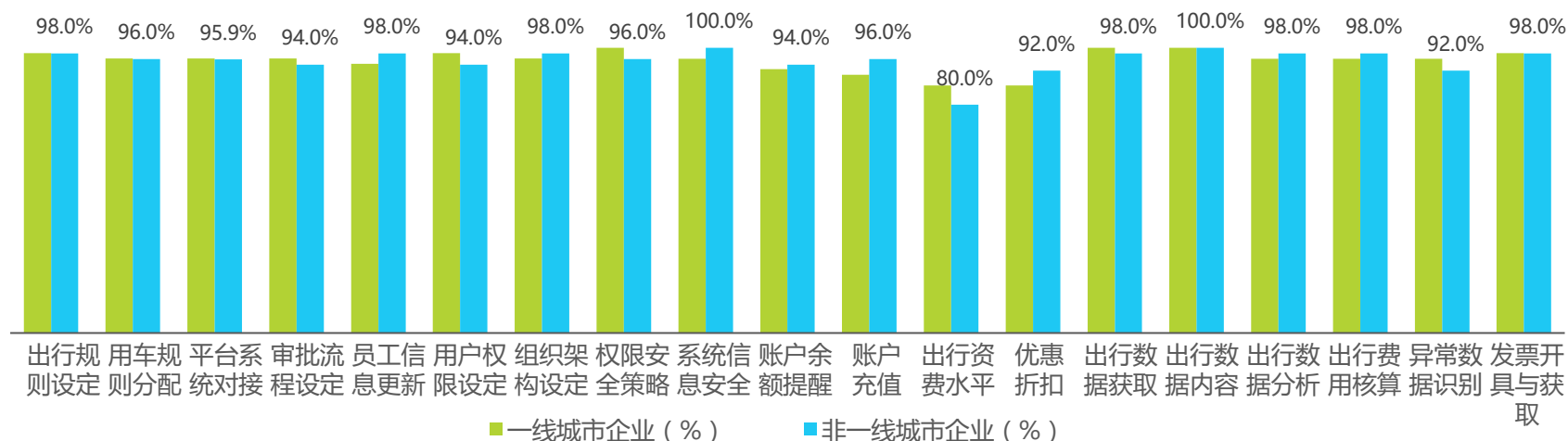
样本：N=103；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

# 企业出行服务用户体验表现

## 企业出行服务在资费和优惠方面的满意度有待提升

从城市线级对比来看，一线城市企业在权限安全策略、用户权限设定、出行资费水平等指标的满意度更高，而非一线城市企业在员工信息更新、信息系统安全、账户充值、优惠折扣方面的满意度更高。无论一线城市企业，还是二线城市企业，企业对出行资费水平和优惠折扣的满意度都相对较低，值得关注并提升。

2020年企业出行服务不同城市级别企业平台产品能力三级指标满意度（企业管理侧）



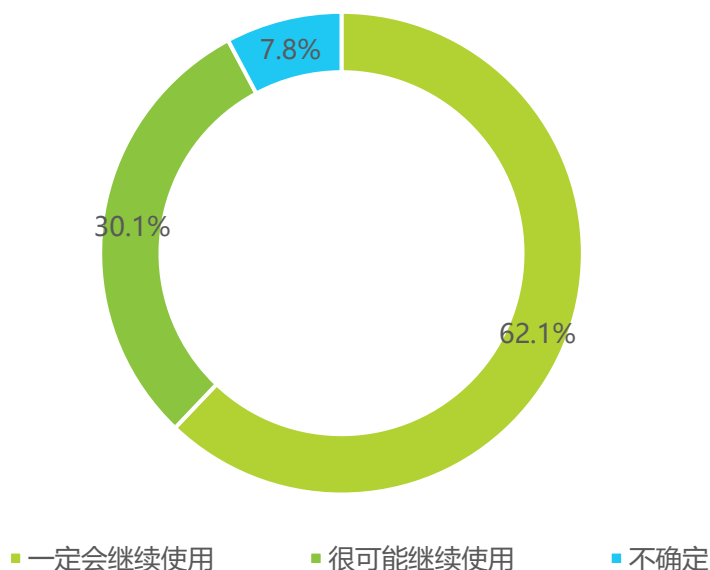
样本：N=103；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

# 企业出行服务继续使用和推荐意愿

## 企业对企业出行服务继续使用意愿强烈，推荐意愿高

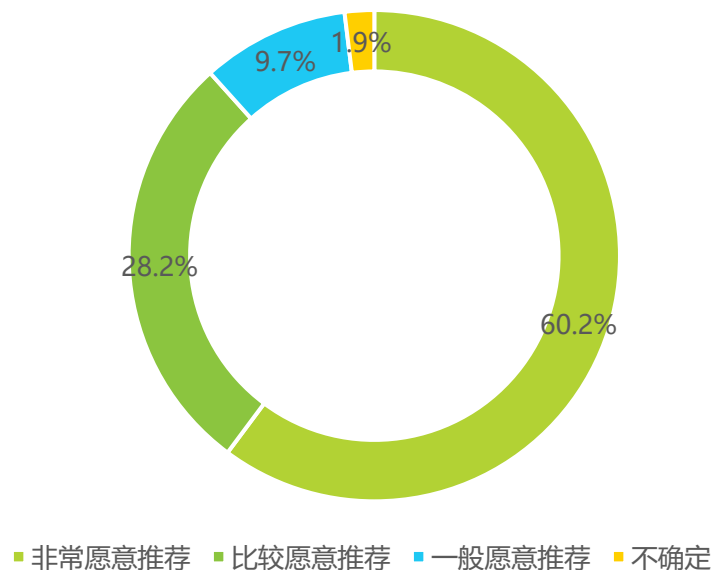
在企业出行服务继续使用意愿方面，高达62.1%的企业出行管理者表示未来一定会继续使用企业出行服务，有30.1%的企业出行管理者表示未来很可能继续选择企业出行服务平台。在企业出行服务推荐使用意愿方面，有88.4%的企业出行管理者表示非常愿意或比较愿意推荐其他企业使用企业出行服务。

2020年企业出行服务  
继续使用意愿



样本：N=103；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

2020年企业出行服务  
推荐意愿



样本：N=103；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

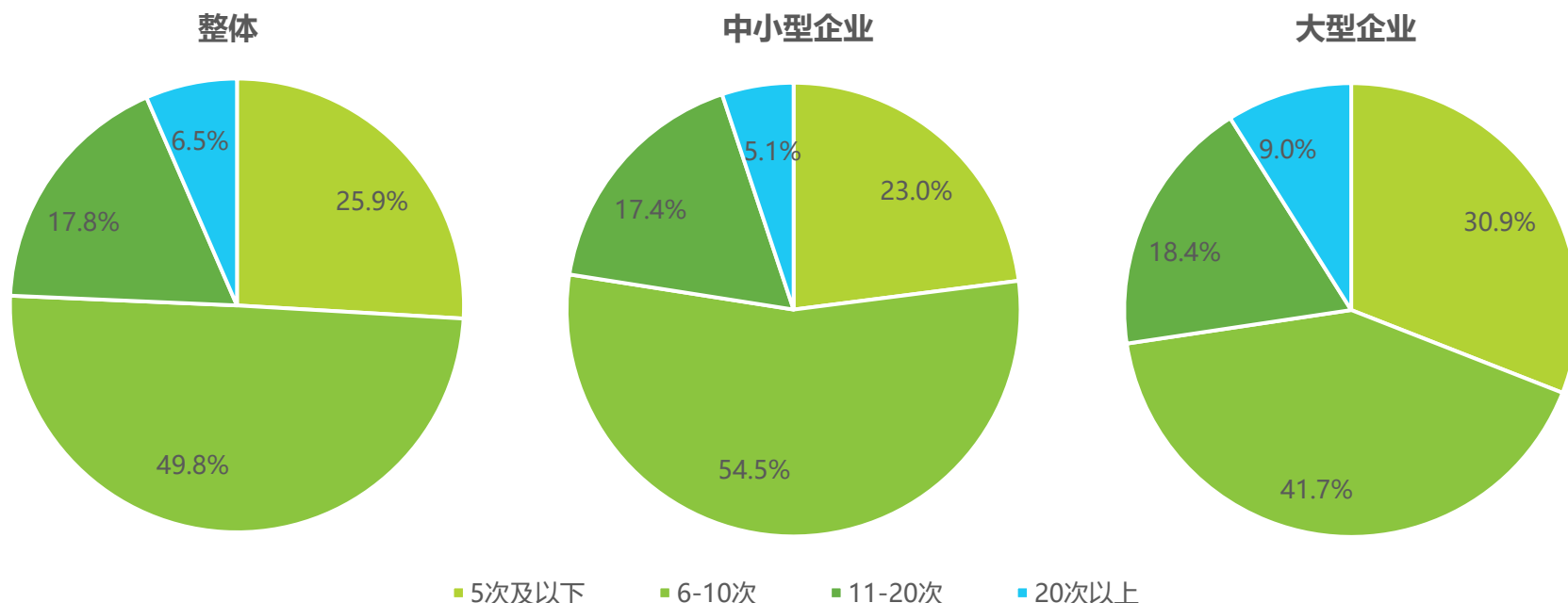
# 企业出行服务用户体验分析——员工侧

# 企业出行服务员工使用频次

## 员工每月使用企业出行服务用车频次多在5次以上

整体来看，有74.1%的企业员工表示每月使用企业出行服务次数至少在5次以上。分企业类型来看，有77.0%的中小型企业员工每月使用出行服务的次数至少在5次以上；大型企业员工用车频次分布更加均衡，表现为每月用车6-10次的比例仍为最高，但其比例低于中小型企业，同时，每月5次及以下和11次及以上的比例也相对较高。

### 2020年企业员工每月使用企业出行服务用车频次



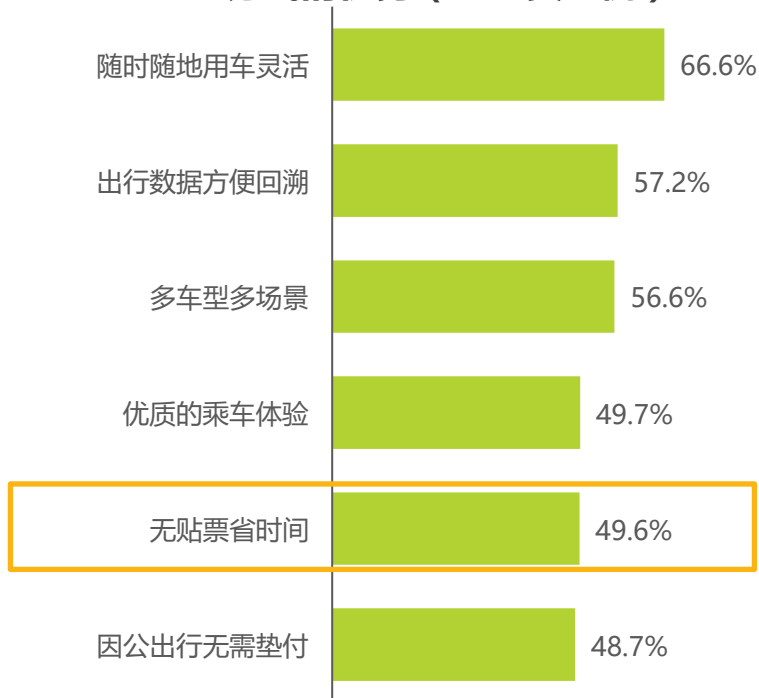
样本：N=1057；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

# 企业出行服务优势

## 用车便捷灵活，无需垫支和报销，增强员工幸福感

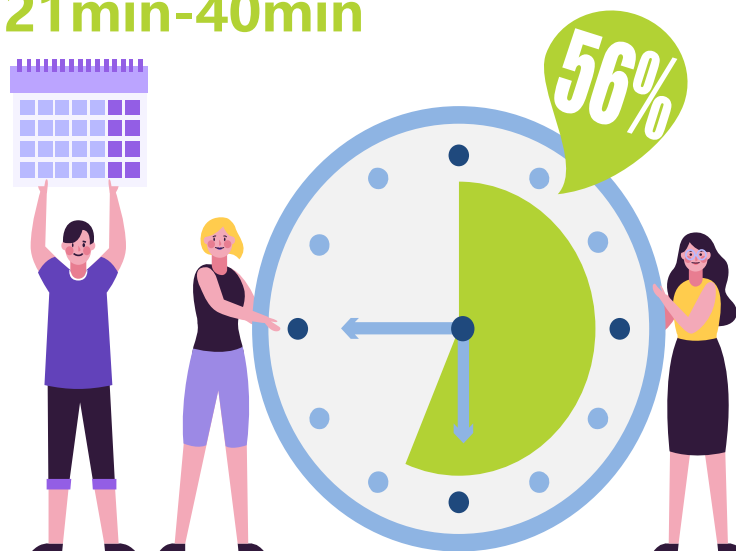
企业员工使用企业出行服务可以在多种场景下实现随时随地叫车，这是企业出行服务对于员工来说最大的好处所在，此外，优势体现在出行数据回溯、多场景用车、优质乘车体验、节省贴票时间、无需垫付等方面。调查数据显示，56%的受访者表示平均每月节省贴票报销的时间为21-40分钟，平均节省时间为33分钟，这大大减少了员工贴票报销的繁琐操作，从而提高了员工的效能。

2020年企业出行服务相较于传统用车方式的优势（企业员工侧）



2020年互联网化企业用车服务每月帮助员工节省贴票报销的时间成本

平均节省贴票时间占比  
21min-40min



样本：N=1057；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。



# 企业出行服务用户体验表现

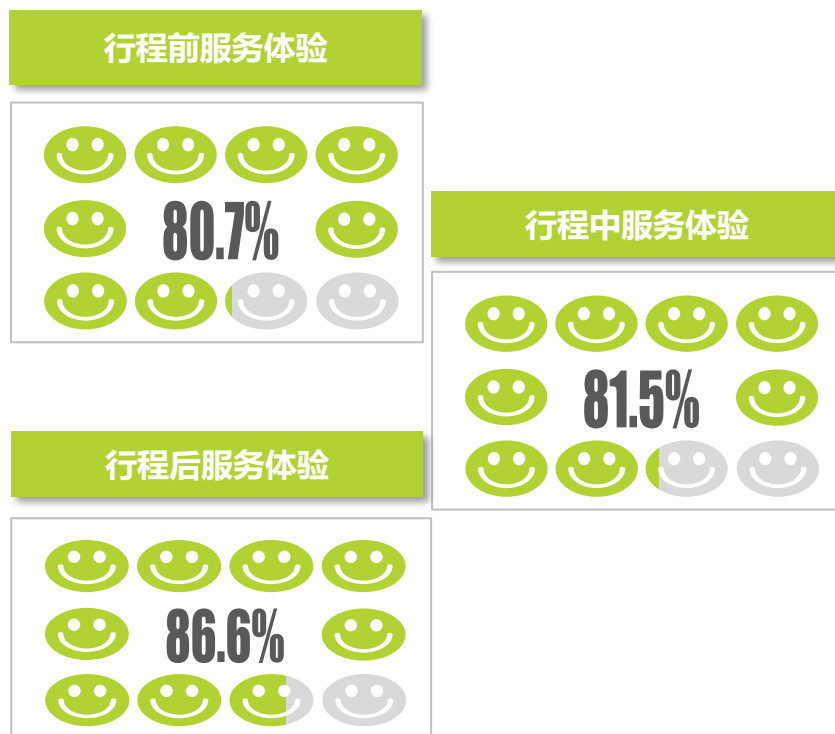
## 企业出行服务员工侧整体满意度高达82.0%

艾瑞咨询调研数据显示，企业出行服务员工侧整体满意度高达82%，其中行程前满意度为80.7%，行程中满意度为81.5%、行程后满意度最高，为86.6%，这说明企业出行服务在员工侧也很受欢迎，认可度也较高。

### 2020年企业出行服务整体满意度 (企业员工侧)



### 2020年企业出行服务一级指标满意度 (企业员工侧)



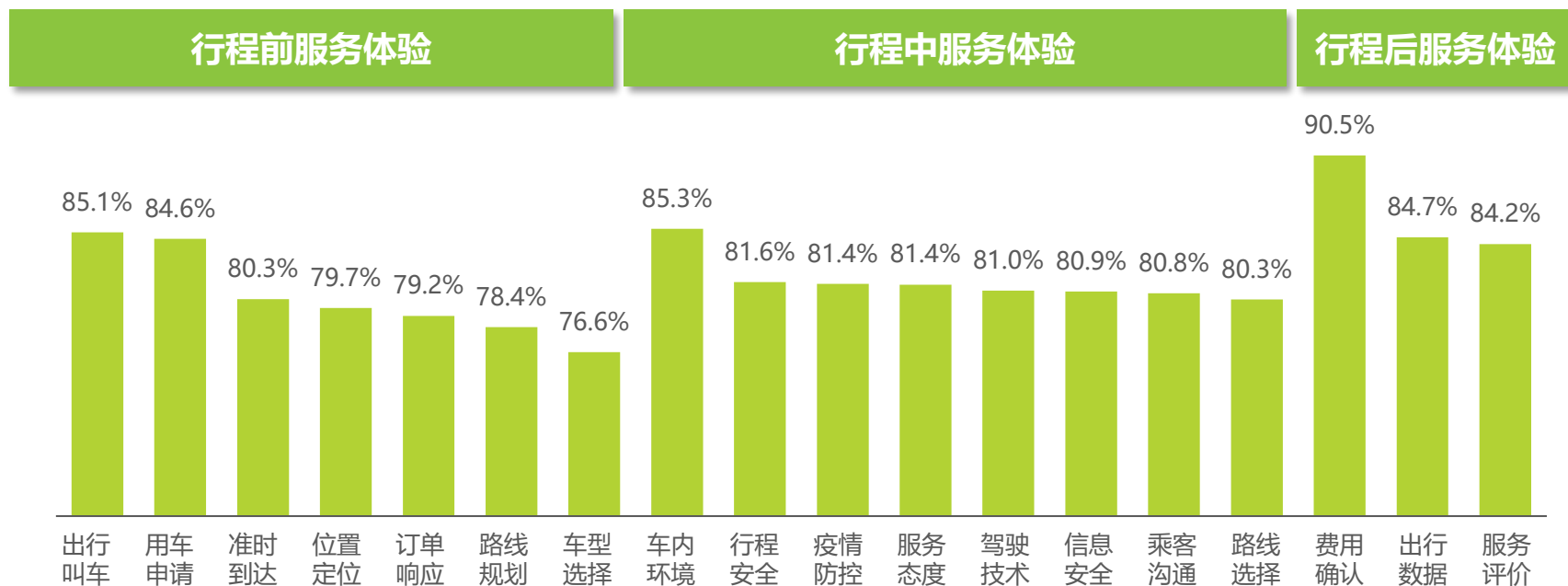
样本：N=1057；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

# 企业出行服务用户体验表现

## 满意度短板：车型选择、路线规划、订单响应、位置定位

从行程前便捷的用车申请和出行下单开始，延续到行程中优质的乘车环境，安全的驾驶技术，再到行程后便捷的费用确认，企业出行服务为员工出行提供全场景、全流程的优质服务体验。从三级指标结果来看，行程后费用确认、车内环境、出行叫车等指标满意度较高，而车型选择、路线规划、订单响应、位置定位等指标的满意度相对较低，是企业出行服务行业整体的短板，应加以关注。

2020年企业出行服务三级指标满意度（企业员工侧）



样本：N=1057；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

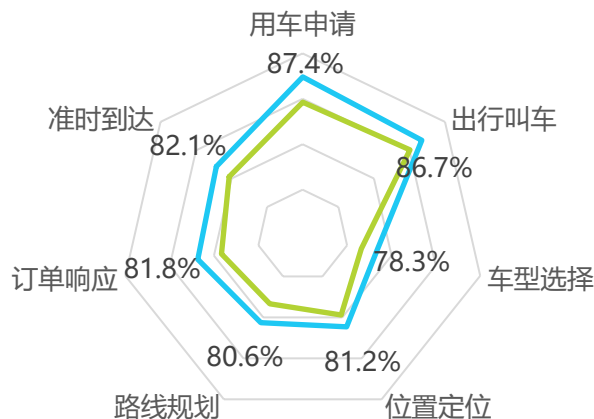
# 企业出行服务用户体验表现

## 滴滴企业版员工侧各指标满意度均领先行业整体水平

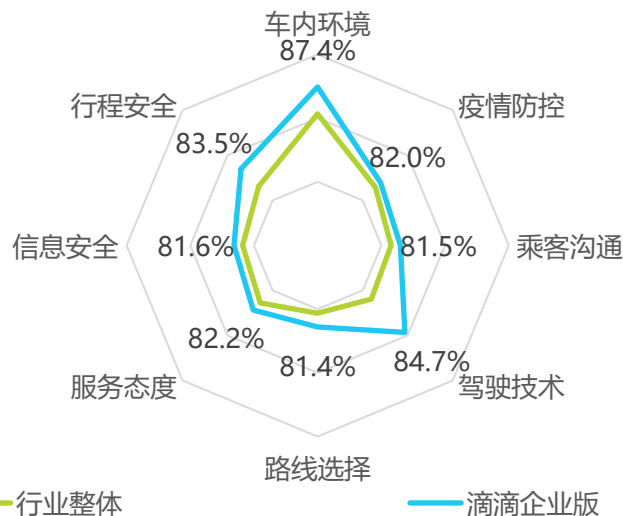
行程前服务体验各指标方面，用车申请流程便捷和叫车操作简单的满意度最高。行程中服务体验各指标方面，车内环境舒适整洁的满意度最高。行程后服务体验各指标方面，费用确认高效便捷最受员工好评。对比来看，行业龙头滴滴企业版在各方面都优于行业整体水平。

### 2020年企业出行服务不同服务商三级指标满意度（企业员工侧）

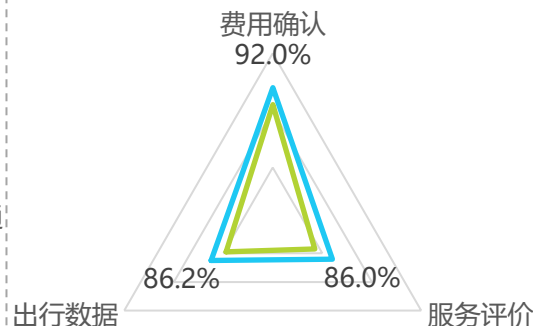
#### 行程前服务体验



#### 行程中服务体验



#### 行程后服务体验



样本：N=1057；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

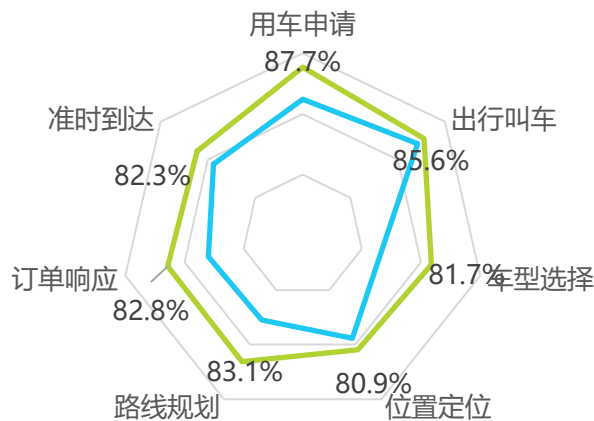
# 企业出行服务用户体验表现

## 一线城市企业员工对企业出行服务更加满意

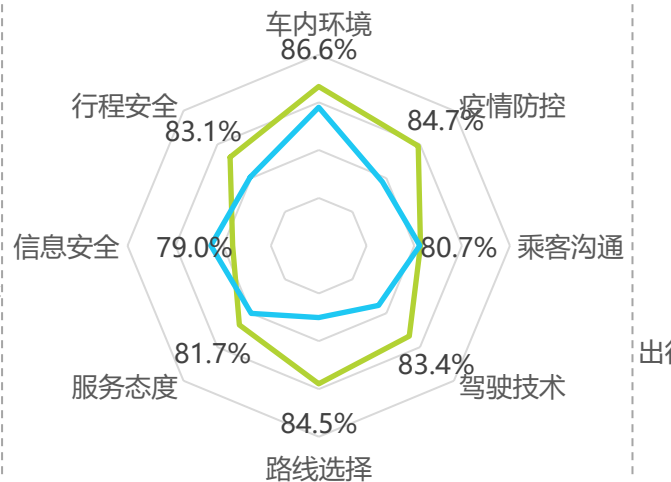
与管理侧调研结果相似，一线城市企业员工对各指标满意度也普遍高于非一线城市企业员工，尤其在订单响应、车型选择、路线规划、实际路线选择、驾驶技术、疫情防控等方面尤其突出，这说明企业出行服务平台在低线城市的运营工作需要进一步强化。相比较而言，一线城市企业员工对平台保护乘客信息方面的满意度低于非一线城市企业员工，可能是因为一线城市用户对此方面要求更高。

### 2020年企业出行服务不同城市级别企业员工三级指标满意度（企业员工侧）

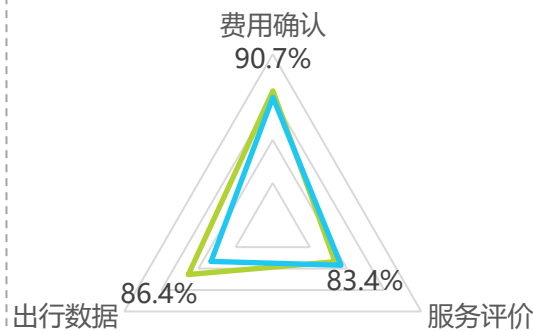
#### 行程前服务体验



#### 行程中服务体验



#### 行程后服务体验



—— 一线城市企业员工

—— 非一线城市企业员工

样本：N=1057；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

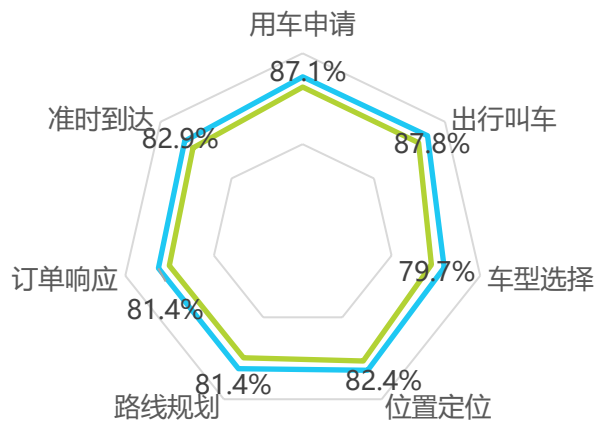
# 企业出行服务用户体验表现

## 高频次用车员工对企业出行服务各方面更加满意

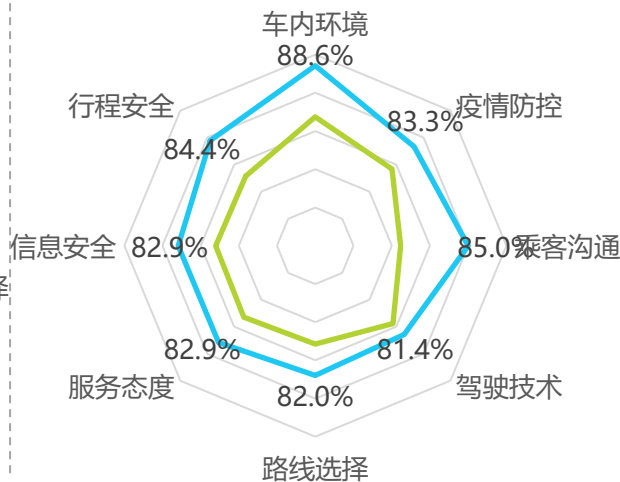
低频次用车员工与高频次用车员工对行程前各指标满意度评价趋同，两类人群之间各指标满意度差异较小，而行程中各指标满意度差异较大，高频次用车员工每月用车频次高，对行程中的服务体验更加深刻，所以对车内环境、乘客沟通、行程安全等方面的满意度评价更高。此外，高频次用车员工对行程后的评价也更为满意。

### 2020年企业出行服务不同用车频次员工三级指标满意度（企业员工侧）

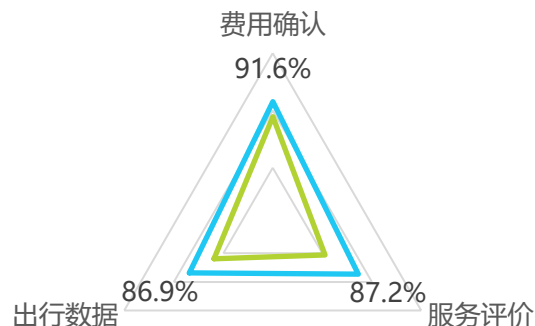
#### 行程前服务体验



#### 行程中服务体验



#### 行程后服务体验



— 低频次用车企业员工

— 高频次用车企业员工

注释：高频次用车企业员工是指员工每月使用企业出行服务平台次数大于等于8次/月，低频次用车企业员工是指员工每月使用企业出行服务平台次数小于等于7次/月。

样本：N=1057；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

企业出行服务用户体验发展背景

一

企业出行服务用户体验指标评价体系

二

企业出行服务用户体验分析

三

企业出行服务用户体验未来发展趋势

四

# 企业出行服务用户体验未来发展趋势

## 用车管理更加智能化，管理系统更加定制化，服务更加差异化

未来，随着企业数字化转型步伐的加快，企业出行服务将在企业中发挥更加重要的作用。企业出行服务平台将会根据企业需求的不同，更加丰富企业出行管理系统的功能，为企业提供更加定制化的出行管理服务。此外，随着市场竞争更加激烈，各个平台都在努力探索力求通过差异化的服务解决方案打动企业客户，让企业出行用车管理更加精细化，在简化流程的同时提高用车合规性和用车效率，助力企业管理效能提升。

### 用车管理更加智能化



- 未来，企业出行服务平台将与企业内部管理系统深度打通，通过对出行数据与管理系统数据建模分析，助力企业更加高效、智能、精细化的出行管理。

### 管理系统更加定制化



- 未来，企业出行账户管理平台的功能将日益强大，企业可根据自身管理需求，灵活的设定企业用车规则、审批流程及权限等，从而实现更加复杂的管理规则设定。

### 服务优势更加差异化



- 企业出行服务平台将结合自身情况，与行业内的各方优质资源进行合作，在运力覆盖、技术算法、客户资源等方面进行提升，打造差异化优势，同时为企业客户提供更加优质的服务。

# 企业出行服务用户体验未来发展趋势

## 随着企业对出行服务要求提高，高品质出行服务将更为普及

随着企业对出行服务体验要求的提高，企业出行服务平台也在不断探索提升企业乘客的出行体验。在行程前，叫车/变更订单的响应将更加及时，车型选择将更加多样。行程中，车内环境将更加整洁舒适，司机服务将更加优质。同时，针对高端商务客户的需求，出行服务将更加细致周到，通过高端车型及高品质服务来满足商务人士对出行品质的要求。

### 行程服务前/后体验升级



- 未来，随着企业出行服务平台运营能力的提升，员工叫车后平台响应将更加迅速。此外，车型选择将更加多样，满足加班、差旅、通勤、代驾、团体活动、企业营销等多场景用车需求。平台根据企业需求增加新功能，如企业内员工拼车，行程费用员工分摊等等。

### 行程服务中体验升级



- 未来，企业出行服务平台将根据员工需求提供自费升舱以及其他增值服务，车内环境将更加整洁舒适，司机服务将更加优质。同时，针对高端商务出行需求，车内将配置按摩设施，移动办公装置，娱乐显示屏等等，满足高端商务出行人士的需求。



# 企业出行服务用户体验未来发展趋势

## 企业出行服务与机票/酒店/餐饮协同发展，形成大出行生态

随着企业出行服务的不断发展，企业出行服务的边界将不断拓展，将与机票、酒店和餐饮服务协同发展，形成大出行生态。企业出行服务可覆盖企业出行领域的全场景，从而为企业客户提供更加丰富和便捷的出行服务选择。

### 企业大出行服务生态圈全景



- 公司在企业出行服务平台中对员工出差交通标准、酒店住宿标准、餐饮补助标准等进行预先的规则设置，同时设定审批权限和流程
- 员工提交出行服务需求明细，包括用车、机票、酒店和餐饮等方面，企业出行服务平台运用大数据结合企业出行管理规则向员工进行定向推送



#### 大数据推荐全套出行方案

#### 智能推荐机票、火车票



根据用户位置、日历活动时间、用车行程等为用户推荐适合的航班或车次，用户确认或调整推荐内容后自动为用户下单等

#### 智能推荐酒店



根据用户活动地点、酒店标准等综合推荐适合酒店，用户确认或调整推荐后自动为用户进行下单等

#### 智能推荐用车



根据日历活动时间、用车标准、出行时段交通状况等信息，提示用户最佳出行时间。用户进入叫车订单时，信息均已按照日历出行内容填写，用户根据实际情况检查相关信息后，可直接提交用车订单等

#### 智能推荐附近餐厅



在活动临近结束时，根据用户餐饮标准、过往餐厅选择习惯为客户推送合适餐厅或外卖店家等

# 附录：研究方法

## 调研方式及调研内容

### 执行方法：

- 定量问卷调研

### 样本条件：

- 企业员工规模在100人以上
- 企业出行管理者及使用过出行服务的员工

### 实收样本量：

- 企业管理侧 N=103
- 企业员工侧 N=1057

## 调研方式



### 调研内容：

- 企业基本信息（行业、员工规模、所在地、企业类型等）
- 企业出行服务使用情况（使用场景、使用程度及频次、企业出行服务供应商、选择供应商考虑因素
- 企业出行服务使用体验及继续使用/推荐意愿（企业管理侧、企业员工侧）

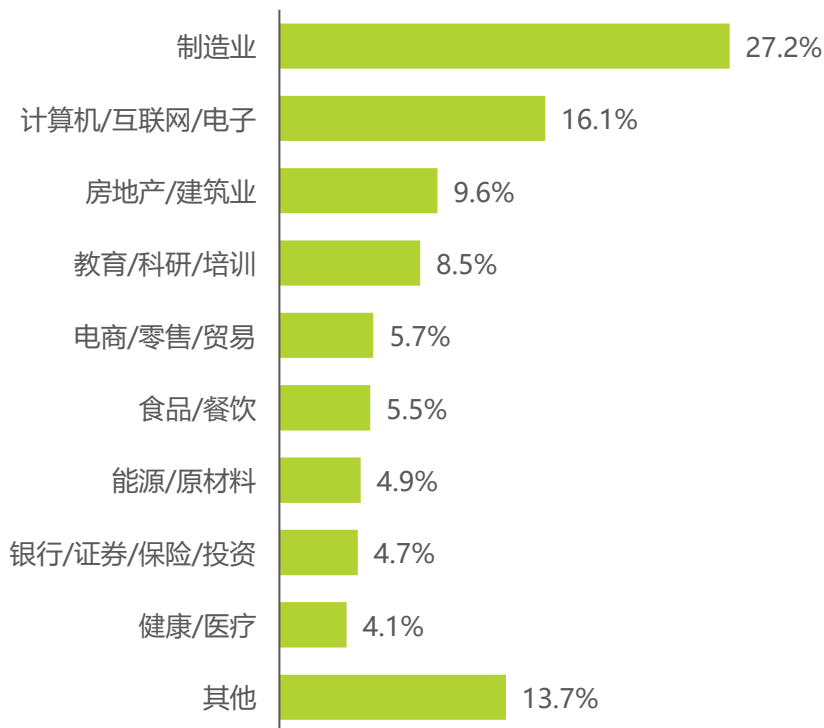
## 调研内容



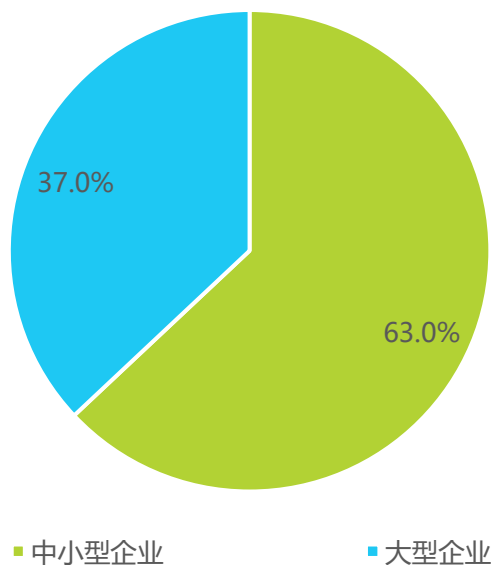
# 附录：调研样本概况

## 调研企业样本的行业及员工规模

企业行业分布



企业员工规模



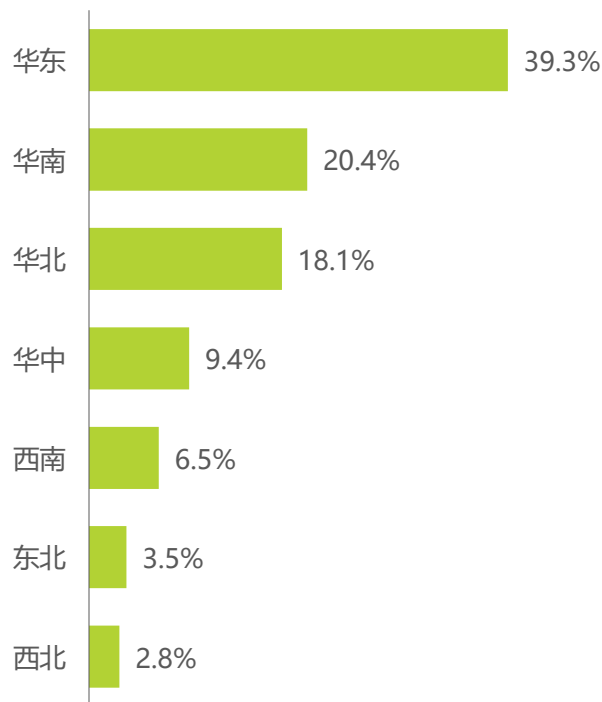
样本：企业管理侧 N=103，企业员工侧 N=1057；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

样本：企业管理侧 N=103，企业员工侧 N=1057；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

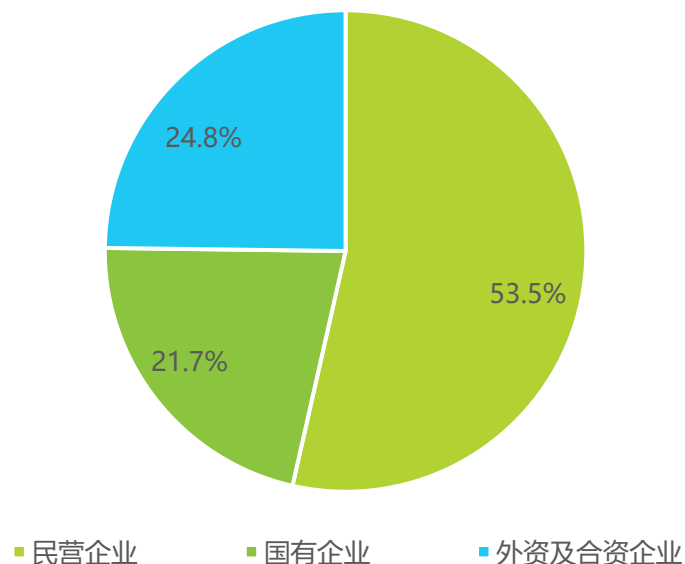
# 附录：调研样本概况

## 调研企业样本的区域及企业性质

企业区域分布



企业性质



样本：企业管理侧 N=103，企业员工侧 N=1057；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

样本：企业管理侧 N=103，企业员工侧 N=1057；艾瑞咨询于2020年11月通过iClick网上调研获得。

# 关于艾瑞

在艾瑞 我们相信数据的力量，专注驱动大数据洞察为企业赋能。

在艾瑞 我们提供专业的数据、信息和咨询服务，让您更容易、更快捷的洞察市场、预见未来。

在艾瑞 我们重视人才培养，Keep Learning，坚信只有专业的团队，才能更好的为您服务。

在艾瑞 我们专注创新和变革，打破行业边界，探索更多可能。

在艾瑞 我们秉承汇聚智慧、成就价值理念为您赋能。

● 我们是艾瑞，我们致敬匠心 始终坚信“工匠精神，持之以恒”，致力于成为您专属的商业决策智囊。



扫描二维码  
读懂全行业

海量的数据 专业的报告



400-026-2099



ask@iresearch.com.cn

## 版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，报告中所有的文字、图片、表格均受有关商标和著作权的法律保护，部分文字和数据采集于公开信息，所有权为原著者所有。没有经过本公司书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制或传递。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

## 免责条款

本报告中行业数据及相关市场预测主要为公司研究员采用桌面研究、行业访谈、市场调查及其他研究方法，并且结合艾瑞监测产品数据，通过艾瑞统计预测模型估算获得；企业数据主要为访谈获得，仅供参考。本报告中发布的调研数据采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，该数据仅代表调研时间和人群的基本状况，仅服务于当前的调研目的，为市场和客户提供基本参考。受研究方法和数据获取资源的限制，本报告只提供给用户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。

# 为商业决策赋能

EMPOWER BUSINESS DECISIONS



艾 瑞 咨 询